良いマニュアルとは？（1）

2009.4.14

マニュアルライティング（2009 年度）

本日の内容

- 講義目的・内容
- 講義方針・成績評価
- マニュアルとは？
- 良いマニュアルとは？
- アンケート

自己紹介

- 1969 年生まれ
- 大学での専攻は文学部哲学科
- ソニー（株）に 6 年勤務（取扱説明書の制作部門）
- （有）文書情報設計 代表取締役
  取扱説明書の制作などドキュメント関連業務を
  中心に、情報デザイン業務全般

この講義が必修である理由

CD コース必修になっているのはなぜ？

講義の目的

シラバスでは…

文書を用いて他人に情報を伝えるために必要な
考えかた・表現方法の基礎を、
マニュアルという題材を利用して習得する

要するに…

この講義で学ぶこと

- 文書での情報伝達に必要な考えかたを学ぶ
- マニュアルの基本的な作成方法を学ぶ
- 「マニュアルとは何か」を理解する

具体的には…

ブレイクダウンすると…

- マニュアルの企画設計（情報設計）のプロセス
- ユーザータスクを基準とした情報構成
- タスクの課題分割および手順化
- 視線の流れを意識したレイアウト
- マニュアルでできること・できないこと

最終的には…

次のような疑問に「自分で」答えられるように

- 何かを説明する際に必要な観点とは？
- わかりやすい文書を書くには？
- 読みやすい文書を作成するには？
- マニュアルの目的とは？
- 良いマニュアルとは？

どんな時に役に立つの？

社会に出ても使えるスキル（もちろん在学中も）

- マニュアル作成（操作説明書や業務手順書）
- Web サイト作成
- 業務文書作成（仕様書や報告書）
- 履歴書作成

→ 「情報を伝えるための文書」の考えかた

関連する領域 (1/3)

大学の講義では…

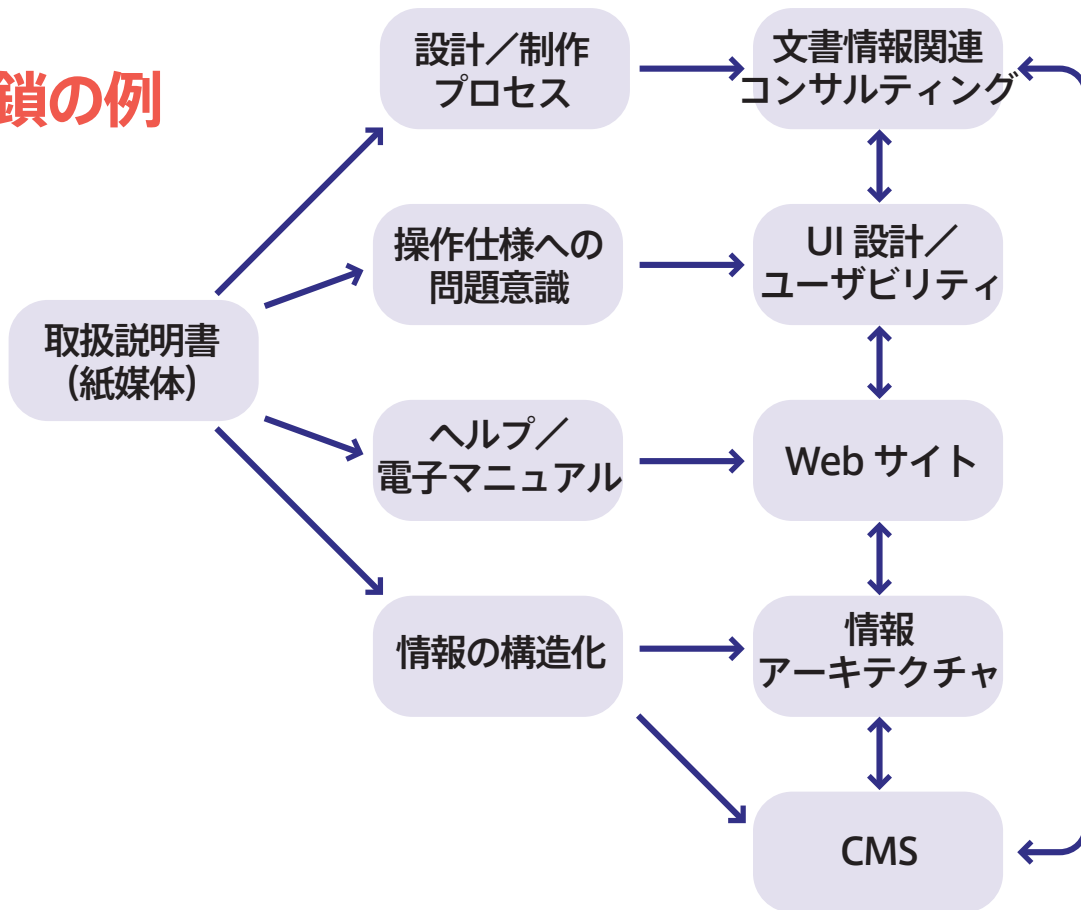
- ユーザーインターフェース（UI）
- グラフィックデザイン
- プロジェクト
- CD 総合演習

関連する領域 (2/3)

メタな視点では…

- 情報アーキテクチャ
- 業務分析
- UI 設計
- 文書作成一般

関連する領域 (3/3)

領域連鎖の例
設計／制作
プロセス
文書情報関連
コンサルティング
操作仕様への
問題意識
UI 設計／
ユーザビリティ
取扱説明書
(紙媒体)
ヘルプ／
電子マニュアル
Web サイト
情報の構造化
情報
アーキテクチャ
CMS

講義の進めかた (1/4)

マニュアル作成の流れに沿って進める

- 良いマニュアルとは？
- 企画構成
- テキスト表現
- ビジュアル表現
- 周辺の話題

講義の進めかた (2/4)

「マニュアル作成ならでは」を重点的に

- 「ダメなマニュアル」にしないためのポイント
- 日本語表現技法については最小限に

講義の進めかた (3/4)

マニュアル以外の題材も取り上げる

- 各種商品カタログ
- 各種書類（契約書、約款など）
- Web サイト
- 仕様書

講義の進めかた (4/4)

講義の形式

- 講義中心
（講義資料はサポートページにアップロード）
- 作業課題
- 実習（グループディスカッション）

成績評価（1/3）

評価方法が大幅に変わります

- 成果物を重視する
  →作業課題 10%（13 回）
  →レポート 50%（4 回）
  →実習 40%（4 回）
- 出席・提出回数による縛りはなし
- 試験は行わない

成績評価 (2/3)

背景

- 出席重視による弊害の回避
- 一部コース必修に対する救済措置が、成果物の目に余る品質低下の原因となっているため

成績評価 (3/3)

注意事項

- 講義中にあまりにうるさい場合は退場とする
- レポートの提出期限は厳守
- レポート内容の流用・剽窃に対しては厳しく対処する（稚拙であっても、自分の意見を組み上げること）

マニュアルとは？(1/4)

「マニュアル」という言葉で想像するもの？

- 取扱説明書、操作ガイド
- 業務マニュアル、手続書
- ルール、多人数で共有すべき情報
- 困ったときに見るもの
- メーカーとユーザーをつなぐもの、
  製品とユーザーをつなぐもの

マニュアルとは？ (2/4)

知識・技能伝承に必要な情報を文書化したもの

- しなければならないこと
- してはいけないこと
- してもいいこと
- （上記の）理由、背景

マニュアルとは？(3/4)

マニュアルの目的とは？

- 誰でも操作できるようにする
- 誰でも業務ができるようにする
- 誰でも～できるようにする

→そのためには「最低限必要とされる情報を、誰彼問わず伝達できる」ことが必要

マニュアルとは？(4/4)

文書化するということ

- 文書化（マニュアル化）＝技能のコード化
  →ナレッジマネジメント
- 文書化できないものもある
  →伝統文化の徒弟制度など
  →悪い意味での OJT（On-the-Job Training）
  →身体性に依存するもの
- 文書化できるものとできないものとの違いは？

良いマニュアルとは？ (1/3)

良いマニュアルの条件とは？

- 良いマニュアルは○○である
- 良いマニュアルには△△がある

良いマニュアルとは？(2/3)

条件の整理例

- わかりやすい
- 探しやすい
- 取り扱いやすい
- 役に立つ
- 正確である
- 魅力的である
- ユーザー保護に配慮している

良いマニュアルとは？(3/3)

条件を満たす項目が多ければ良いマニュアルか？

- 本当に重要な条件は何か？
- 「条件」で評価できない視点（評価軸）はないか?

→これからの講義で触れる予定

簡単なアンケート

- 自己紹介（学籍番号、名前、コース）
- この講義に期待していること
- ネットワーク情報学部でこれまで学んだこと
- 「マニュアル」という存在に対する印象
- 将来あるべき「マニュアル」の姿
- その他質問やコメント（あれば）

次回の予定

簡単な実習（評価）

- 実際のマニュアルを見て、
  良いところと悪いところを探す
- 第 1 回レポート課題提示（5/1 〆予定）